

## Implementasi Quality Function Deployment (QFD) pada Monopole Coffee Lab Surabaya

**Felita Liliana Soetjipto**

Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

[felitaliliana@gmail.com](mailto:felitaliliana@gmail.com)

**Abstract** - Many choices coffee shop in Surabaya, especially in West Surabaya making the coffee shop owners are required to develop sustainable quality of their services in order to attract visitors, can compete and can also give satisfaction to the consumer.

Efforts to improve the quality of service at the Monopole Coffee Lab research is conducted by applying Quality Function Deployment (QFD). The purpose of the implementation of the Quality Function Deployment (QFD) on services Monopole Coffee Lab is to get the Voice of the Customer, Priority Actions Technical Response, as well as produce a strategy proposal that should be taken by the company to improve the quality of service monopole Coffee Lab.

Based on research conducted using Quality Function Deployment ( QFD ) , obtained 5 primary attributes and 24 secondary attributes and gained 9 attributes technical response. Based on House of Quality matrix , secondary attributes are a top priority for Monopole Coffee Lab to do repairs is Employees respond to the rapid response of visitors. From the calculation of technical response , it can be seen that the provide employee training.

**Keywords** : Voice of Customer, Quality Function Deployment, House of Quality.

**Intisari** - Banyaknya pilihan coffee shop di daerah Surabaya, terutama di Surabaya Barat sehingga membuat pemilik coffee shop dituntut berkelanjutan untuk mengembangkan kualitas layanan mereka dalam rangka untuk menarik pengunjung, dapat bersaing dan juga dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Upaya peningkatan kualitas layanan pada Monopole Coffee Lab maka dilakukan penelitian dengan menerapkan Quality Function Deployment (QFD). Tujuan dari implementasi Quality Function Deployment (QFD) pada layanan Monopole Coffee Lab adalah untuk mendapatkan Voice of Customer, Prioritas Tindakan Respon Teknis, serta menghasilkan usulan strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan Monopole Coffee Lab.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD), didapatkan 5 atribut primer dan 24 atribut sekunder serta diperoleh 9 atribut respon teknis. Berdasarkan matriks House of Quality, atribut sekunder yang menjadi prioritas utama bagi Monopole Coffee Lab untuk dilakukan perbaikan adalah karyawan cepat tanggap merespon pengunjung. Dari perhitungan respon teknis, dapat diketahui bahwa memberi pelatihan karyawan menjadi prioritas utama guna meningkatkan kualitas layanan Monopole Coffee Lab.

**Kata Kunci** : Voice of Customer, Quality Function Deployment, House of Quality.

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan jaman serta pertumbuhan perekonomian di Indonesia membuat semakin banyak usaha yang bermunculan, baik yang sudah menjamur maupun yang masih termasuk usaha baru. Maka dapat dilihat bahwa sektor dunia usaha telah menjadi suatu arena persaingan dan tidak ada henti-hentinya bagi perusahaan-perusahaan yang berperan di dalamnya, termasuk usaha di bidang bisnis kuliner. Perkembangan *coffee shop*, cukup pesat, yakni hingga 100 persen. Saat ini konsumsi kopi dalam negeri naik dari 600 gram per orang menjadi 1,3 kilogram per orang. konsumsi kopi akan terus berkembang seiring pertumbuhan masyarakat kelas menengah. Meningkatnya konsumsi kopi juga disumbang oleh penetrasi *coffee shop specialty* yang tumbuh sejak tujuh tahun lalu. Terdapat Coffee Shop yang tergolong baru yaitu Monopole Coffee Lab. Coffee Shop tersebut memiliki lebih banyak kekurangan dibandingkan pesaing yang sejenis dan lebih baru.

Mengingat pentingnya suara konsumen guna peningkatan kualitas layanan dalam industri *coffee shop* maka dibutuhkan suatu metode pengendalian kualitas yang tepat dalam pengelolaan didalamnya. Manajemen kualitas sebagai penjamin dari suatu kualitas produk atau layanan memiliki alat yang bernama *Quality Function Deployment* (QFD) yang berfungsi menerjemahkan harapan dan keinginan pelanggan ke dalam matriks berbentuk rumah bernama matriks *House of Quality* (HOQ) yang berguna untuk menghubungkan apa yang pelanggan inginkan (*Voice of Customer*) terhadap bagaimana perusahaan dalam memproduksi produk atau jasa yang mereka inginkan.

## **METODE PENELITIAN**

*Voice of Customer* memiliki peranan penting dan menjadi langkah awal dalam penyusunan matriks kebutuhan pelanggan, oleh karena itu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan atau *Voice of Customer* dari pelanggan Monopole Coffee Lab terhadap kualitas *coffee shop*. Pengumpulan dan pengolahan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Monopole Coffee Lab dan pesaingnya tersebut. Kuesioner yang disebarakan dibuat berdasarkan jurnal.

Pengolahan kuesioner menggunakan software SPSS untuk menentukan validitas dan reliabilitas. *r*-Hitung dapat dikatakan valid jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $\geq 0,5$ ), sedangkan *Cronbach's Alpha* dikatakan reliabel jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,6 ( $\geq 0,6$ ) menurut Hair *et al* (2010).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Matriks Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan yang dibuat berdasarkan jurnal dengan perolehan 5 atribut primer dan 24 atribut sekunder.

**Tabel 1**  
**Kebutuhan Pelanggan**

Atribut Primer	Atribut Sekunder
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung
	Ketersediaan kursi makan yang memadai
	Hiburan berupa alunan musik
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai
	Kelengkapan meja makan
	Keberhasilan fasilitas
	Karyawan berseragam rapi dan menarik
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung
	Melayani semua menu yang ditawarkan
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung
	Karyawan yang jujur saat bekerja
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung

Sumber : Hasil kuesioner diolah

Selanjutnya dalam mendapatkan data kuantitatif dengan menyusun kuesioner tingkat kepentingan, tingkat kepuasan Monopole Coffee Lab, tingkat kepuasan pesaing berdasarkan 5 atribut primer dan 24 atribut sekunder tersebut. Pengumpulan data kuantitatif dengan cara menyusun kuesioner berdasarkan atribut-atribut kebutuhan pelanggan. Pertama-tama kuesioner disebarkan kepada 30 orang konsumen yang pernah berkunjung ke Monopole Coffee Lab sebagai riset awal dan untuk mengetahui hasil dari uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur ketika digunakan dalam pengukuran, dan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui

seberapa besar kehandalan instrumen pengukuran data untuk setiap atribut-atribut kuesioner tersebut.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Atribut Primer	Atribut Sekunder	r-Hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	0.643	0.894	Valid & Reliabel
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	0.749		Valid & Reliabel
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	0.709		Valid & Reliabel
	Hiburan berupa alunan musik	0.734		Valid & Reliabel
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	0.774		Valid & Reliabel
	Kelengkapan meja makan	0.735		Valid & Reliabel
	Keberhasilan fasilitas	0.599		Valid & Reliabel
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	0.571		Valid & Reliabel
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	0.797		Valid & Reliabel
	Melayani semua menu yang ditawarkan	0.735		Valid & Reliabel
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	0.678		Valid & Reliabel
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	0.828	0.788	Valid & Reliabel
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	0.755		Valid & Reliabel
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	0.870		Valid & Reliabel
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	0.663		Valid & Reliabel
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	0.813	0.737	Valid & Reliabel
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	0.880		Valid & Reliabel
	Karyawan yang jujur saat bekerja	0.658		Valid & Reliabel
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	0.661		Valid & Reliabel
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	0.742	0.633	Valid & Reliabel
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	0.777		Valid & Reliabel
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	0.766		Valid & Reliabel
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	0.933	0.754	Valid & Reliabel
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	0.870		Valid & Reliabel

Sumber : Hasil kuesioner diolah

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas atribut telah memiliki r-Hitung diatas 0,5 dan *Cronbach's Alpha* diatas 0,6, sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner riset awal cukup valid dan reliabel.

Setelah dilakukan riset awal untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap kualitas Monopole Coffee Lab kepada 30 orang. Tujuan dibuatnya kuesioner yaitu untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan (*Importance to Customer*), kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Performance*) dan kepuasan pelanggan perusahaan pesaing (*Competitive Satisfaction Performance*) terhadap kualitas Monopole Coffee Lab. Selanjutnya setelah seluruh kuesioner selesai disebar kepada responden, maka pada tahap selanjutnya dibuatlah matriks perencanaan.

## B. Matriks Perencanaan

Matriks ini merupakan hasil data kuantitatif dari setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Data tersebut dipergunakan untuk memutuskan faktor kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau jasa yang direncanakan atau ditekankan selama proyek pengembangan dijalankan. Pada bagian ini ditunjukkan peran penting QFD dalam membantu tim untuk melakukan perencanaan strategik bagi produk perusahaan. Matriks ini membandingkan kinerja produk atau jasa dalam memenuhi kepuasan bagi kebutuhan pelanggan dengan kinerja pesaing.

### 1. *Importance to Customer*

*Importance to Customer* ini berisikan hal-hal yang dianggap penting bagi konsumen terhadap kualitas Monopole Coffee Lab dan seberapa penting kebutuhan tersebut bagi konsumen.

**Tabel 3**  
***Importance to Customer***

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai Kepentingan	Keterangan
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	4,07	Sangat Penting
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,93	Penting
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	4,10	Sangat Penting
	Hiburan berupa alunan musik	4,13	Sangat Penting
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	3,98	Penting
	Kelengkapan meja makan	4,14	Sangat Penting
	Keberhasilan fasilitas	4,18	Sangat Penting
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,97	Penting
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	4,05	Sangat Penting
	Melayani semua menu yang ditawarkan	4,06	Sangat Penting
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,8	Penting
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	4,07	Sangat Penting
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	4,05	Sangat Penting
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	4,04	Sangat Penting
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,81	Penting
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	4,03	Sangat Penting
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	4,09	Sangat Penting
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,86	Penting
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	4,14	Sangat Penting
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	4,04	Sangat Penting
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	4,05	Sangat Penting
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,07	Sangat Penting
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	4,08	Sangat Penting
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	3,78	Penting
<b>Rata-rata</b>		<b>4,0154</b>	<b>Sangat penting</b>

Sumber : Hasil kuesioner diolah

## 2. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer Satisfaction Performance* ini berisikan pandangan konsumen tentang seberapa baik Monopole Coffee Lab saat ini didalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas konsumen Monopole Coffee Lab terhadap kualitas *coffee shop* yang telah ada. Hasil nilai kepuasan tersebut nantinya akan dibandingkan dengan tingkat kepentingannya sehingga nantinya dapat diketahui atribut yang ditingkatkan atau dipertahankan.

**Tabel 4**  
***Customer Satisfaction Performance Monopole***

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai Kepuasan	Keterangan
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	3,69	Puas
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,52	Puas
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	3,74	Puas
	Hiburan berupa alunan musik	4,02	Sangat Puas
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	3,73	Puas
	Kelengkapan meja makan	3,82	Puas
	Keberhasilan fasilitas	4,01	Sangat Puas
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,83	Puas
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	3,64	Puas
	Melayani semua menu yang ditawarkan	3,82	Puas
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,77	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 1</b>		<b>3,726</b>	<b>Puas</b>
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	3,87	Puas
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	3,7	Puas
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	3,82	Puas
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,86	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 2</b>		<b>3,765</b>	<b>Puas</b>
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	3,77	Puas
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	3,6	Puas
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,76	Puas
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	3,64	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 3</b>		<b>3,692</b>	<b>Puas</b>
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	3,95	Puas
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	3,76	Puas
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,06	Sangat Puas
<b>Rata-rata atribut primer 4</b>		<b>3,923</b>	<b>Puas</b>
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	3,76	Puas
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	3,89	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 5</b>		<b>3,825</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata total</b>		<b>3,786</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Hasil kuesioner diolah

### 3. *Competitive Satisfaction Performance*

Pada bagian *Competitive Satisfaction Performance* ini ingin diperlihatkan secara langsung tingkat kepuasan yang dirasakan oleh perusahaan pesaing, tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa baik perusahaan pesaing didalam memenuhi kebutuhan konsumennya terkait dengan kualitas *coffee shop* yang ada pada perusahaan pesaing. Nilai dari kepuasan perusahaan pesaing ini akan menjadi bahan perbandingan dari Monopole Coffee Lab untuk mengukur seberapa puas konsumen Monopole Coffee lab dibanding dengan pesaing. Perusahaan pesaing dipilih disini adalah Kabinet Coffee dan 7 Clover Coffee karena merupakan saingan.

**Tabel 5**  
***Competitive Satisfaction Performance***

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai Kepuasan Kabinet	Keterangan		
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	3,71	Puas	3,56	Puas
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,63	Puas	3,54	Puas
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	3,81	Puas	3,73	Puas
	Hiburan berupa alunan musik	3,97	Puas	3,87	Puas
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	3,79	Puas	4,02	Sangat Puas
	Kelengkapan meja makan	4,2	Sangat Puas	3,87	Puas
	Keberhasilan fasilitas	4,15	Sangat Puas	3,97	Puas
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,93	Puas	3,83	Puas
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	3,77	Puas	3,69	Puas
	Melayani semua menu yang ditawarkan	3,94	Puas	3,92	Puas
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,92	Puas	3,88	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 1</b>		<b>3,9</b>	<b>Puas</b>	<b>3,79</b>	<b>Puas</b>
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	3,85	Puas	3,77	Puas
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	3,90	Puas	3,64	Puas
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	3,78	Puas	3,71	Puas
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,76	Puas	3,72	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 2</b>		<b>3,82</b>	<b>Puas</b>	<b>3,71</b>	<b>Puas</b>
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	4,06	Sangat Puas	3,85	Puas
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	3,88	Puas	3,78	Puas
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,9	Puas	3,9	Puas
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	4,02	Sangat Puas	3,85	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 3</b>		<b>3,97</b>	<b>Puas</b>	<b>3,845</b>	<b>Puas</b>
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	3,9	Puas	3,89	Puas
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	3,9	Puas	3,8	Puas
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	3,86	Puas	3,97	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 4</b>		<b>3,89</b>	<b>Puas</b>	<b>3,89</b>	<b>Puas</b>
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	4	Sangat Puas	3,90	Puas
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	3,76	Puas	3,97	Puas
<b>Rata-rata atribut primer 5</b>		<b>3,88</b>	<b>Puas</b>	<b>3,94</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata total</b>		<b>3,89</b>	<b>Puas</b>	<b>3,835</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Hasil kuesioner diolah

#### 4. Goal

Penentuan *goal* dan *sales point* menjadi suatu keharusan agar perusahaan memiliki arah yang jelas dalam meningkatkan kualitas layanannya. *Goal* merupakan level *performance* yang ingin dicapai perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang diinginkan.

**Tabel 6**  
**Nilai Goal**

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan Monopole	Nilai Kepuasan Kabinet	Nilai Kepuasan 7 Clover	Goal
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	4,07	3,69	3,71	3,56	4,07
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,93	3,52	3,63	3,54	3,93
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	4,10	3,74	3,81	3,73	4,10
	Hiburan berupa alunan musik	4,13	4,02	3,97	3,87	4,13
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	3,98	3,73	3,79	4,02	4,02
	Kelengkapan meja makan	4,14	3,82	4,2	3,87	4,2
	Keberhasilan fasilitas	4,18	4,01	4,25	3,97	4,25
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,97	3,83	3,93	3,83	3,97
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	4,05	3,64	3,77	3,69	4,05
	Melayani semua menu yang ditawarkan	4,06	3,9	3,94	3,92	4,06
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,8	3,77	3,92	3,88	3,92
<b>Rata-rata</b>		<b>4,03</b>	<b>3,79</b>	<b>3,902</b>	<b>3,79</b>	<b>4,064</b>
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	4,07	3,87	3,85	3,77	4,07
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	4,05	3,7	3,90	3,64	4,05
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	4,04	3,82	3,78	3,71	4,04
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,81	3,86	3,76	3,72	3,86
<b>Rata-rata</b>		<b>3,99</b>	<b>3,81</b>	<b>3,82</b>	<b>3,71</b>	<b>4,005</b>
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	4,03	3,77	4,06	3,85	4,06
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	4,09	3,6	3,88	3,78	4,09
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,86	3,76	3,9	3,9	3,9
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	4,14	3,64	4,02	3,85	4,14
<b>Rata-rata</b>		<b>4,03</b>	<b>3,7</b>	<b>3,965</b>	<b>3,845</b>	<b>4,05</b>
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	4,04	3,95	3,9	3,89	4,04
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	4,05	3,76	3,9	3,8	4,05
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,07	4,06	3,86	3,97	4,07
<b>Rata-rata</b>		<b>4,05</b>	<b>3,92</b>	<b>3,89</b>	<b>3,89</b>	<b>4,05</b>
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	4,08	3,76	4	3,90	4,08
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	3,78	3,89	3,76	4	4
<b>Rata-rata</b>		<b>4,06</b>	<b>3,83</b>	<b>3,88</b>	<b>3,94</b>	<b>4,04</b>
		<b>4,016</b>	<b>3,81</b>	<b>3,89</b>	<b>3,835</b>	<b>4,04</b>

Sumber : Hasil Kuesioner diolah

#### 5. Improvement Ratio

Nilai dari *Improvement Ratio* ini berkaitan dengan tingkat kepentingan dan *goal* yang akan dicapai. Kolom ini menunjukkan perlunya suatu pengembangan yang dilakukan suatu perusahaan (*improvement*) untuk mencapai nilai *goal* yang diinginkan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.



**Tabel 7**  
***Improvement Ratio***

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Goal	Customer Satisfaction Performance	Improvement Ratio
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	4,07	3,69	1,10
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,93	3,52	1,11
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	4,10	3,74	1,09
	Hiburan berupa alunan musik	4,13	4,02	1,03
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	4,02	3,73	1,11
	Kelengkapan meja makan	4,2	3,82	1,10
	Keberhasilan fasilitas	4,45	4,01	1,02
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,97	3,83	1,04
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	4,05	3,64	1,11
	Melayani semua menu yang ditawarkan	4,06	3,9	1,04
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,92	3,77	1,04
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	4,07	3,87	1,05
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	4,05	3,7	1,10
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	4,04	3,82	1,06
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,86	3,86	1
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	4,06	3,77	1,08
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	4,09	3,6	1,14
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,9	3,76	1,04
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	4,14	3,64	1,07
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	3,95	3,95	1,02
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	4,04	3,76	1,07
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,07	4,06	1,002
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	4,08	3,76	1,09
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	4	3,89	1,03

Sumber: Hasil Kuesioner diolah

## 6. Sales Point

*Sales Point* merupakan informasi kemampuan perusahaan didalam memberikan layanan berdasarkan seberapa baik kebutuhan pelanggan terpenuhi. Pada tahap ini dilakukan wawancara secara langsung dengan pihak internal Monopole Coffee Lab yang dianggap paling mengerti, memahami dan sekaligus bertanggung jawab terhadap masalah layanan *coffee shop* tersebut. Penilaian atas dasar pertimbangan harapan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen atas kualitas Monopole Coffee Lab serta seberapa besar kemampuannya dalam memberikan layanan.

Nilai yang digunakan untuk mengukur *sales point* ini adalah Nilai 1,0: sangat tidak penting pada kegiatan layanan fasilitas *wi-fi*; Nilai 1,2: penting pada kegiatan layanan fasilitas *wi-fi*; Nilai 1,5: sangat penting pada kegiatan *coffee shop*.

**Tabel 8**  
**Nilai Sales Point**

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai	Keterangan
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	1,2	Cukup Penting
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	1,2	Cukup Penting
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	1,5	Penting
	Hiburan berupa alunan musik	1,5	Penting
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	1,2	Cukup Penting
	Kelengkapan meja makan	1,2	Cukup Penting
	Keberhasilan fasilitas	1,5	Penting
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	1,2	Cukup Penting
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	1,2	Cukup Penting
	Melayani semua menu yang ditawarkan	1,5	Penting
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	1,5	Penting
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	1,2	Cukup Penting
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	1,2	Cukup Penting
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	1,5	Penting
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	1,5	Penting
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	1,2	Cukup Penting
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	1,5	Penting
	Karyawan yang jujur saat bekerja	1,2	Cukup Penting
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	1,2	Cukup Penting
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	1,2	Cukup Penting
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	1,5	Penting
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	1,2	Cukup Penting
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	1,5	Penting
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	1,2	Cukup Penting

Sumber : Hasil kuesioner diolah

## 7. *Raw Weight dan Normalized Raw Weight*

Kolom *Raw Weight* merupakan kolom berisikan nilai-nilai yang dihitung dari data dan keputusan yang ada pada kolom-kolom matriks perencanaan disebelah kiri.

**Tabel 9**  
***Raw Weight dan Normalized Raw Weight***

<b>Atribut Primer</b>	<b>Atribut Sekunder</b>	<b>Raw Weight</b>	<b>Normalized Raw Weight</b>
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	5,374	0,039
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	5,282	0,039
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	6,703	0,049
	Hiburan berupa alunan musik	6,381	0,047
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	5,301	0,039
	Kelengkapan meja makan	5,465	0,04
	Keberhasilan fasilitas	6,39	0,047
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	4,955	0,037
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	5,394	0,04
	Melayani semua menu yang ditawarkan	6,33	0,047
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	5,93	0,044
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	5,13	0,038
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	5,346	0,39
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	6,42	0,048
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	5,715	0,042
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	5,223	0,039
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	6,87	0,051
	Karyawan yang jujur saat bekerja	4,817	0,036
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	5,326	0,039
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	4,94	0,037
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	6,561	0,049
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,894	0,036
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	6,671	0,049
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	4,72	0,035
<b>Total</b>		<b>135,141</b>	

Sumber : Hasil kuesioner diolah

### **C. Respon Teknis**

Respon Teknis berisikan cara-cara perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Cara pemenuhan keinginan pelanggan merupakan faktor-faktor penting yang harus ada pada produk atau jasa yang akan ditingkatkan kualitasnya, untuk mendapatkan faktor-faktor penting tersebut maka akan dilakukan diskusi dan wawancara terlebih dahulu dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap kualitas Monopole Coffee Lab.

**Tabel 10**  
**Respon Teknis**

No.	Respon Teknis	Spesifikasi
1	Memberi pelatihan karyawan	Di beri pelatihan untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat lebih meningkatkan kualitas produk dan cepat tanggap dalam merespon konsumennya.
2	Menambah varian menu	Memberi variasi menu agar membuat konsumen tidak bosan
3	Menambah SDM	Adanya karyawan tambahan akan memberi kepuasan lebih untuk konsumen karena mereka ingin pelayanan yang lebih cepat
4	Menambah pendingin / AC	Konsumen memperoleh kenyamanan lebih dengan tempat yang dingin dan sejuk
5	Menyediakan meja dan kursi tambahan	Menambahkan kursi atau meja jika kekurangan tempat untuk konsumen yang datang dalam jumlah banyak
6	Menambahkan perlengkapan meja makan	Meja makan dilengkapi agar membuat konsumen jauh lebih nyaman
7	Menambah perangkat audio	Agar konsumen lebih nyaman dengan musik yang lebih enak
8	Menambah toilet dan wastafel	Karena hanya ada satu toilet dan wastafel campur laki-laki dan perempuan
9	Melakukan pengecekan bahan baku	Agar tidak kehabisan bahan baku dan selalu bisa menyediakan menu yang ada.

Sumber: Hasil Wawancara diolah

#### **D. Matriks Hubungan**

Pada matriks ini dilakukan pembobotan berdasarkan kekuatan hubungan antara *Voice of Customer* dengan respon teknis. Adapun besar pembobotan yang diberikan bernilai:

Nilai 0 : menunjukkan hubungan yang sangat lemah

Nilai 1 : menunjukkan hubungan yang lemah (  $\triangle$  )

Nilai 3 : menunjukkan hubungan yang sedang (  $\bigcirc$  )

Nilai 9 : menunjukkan hubungan yang kuat (  $\odot$  )

## E. Korelasi Teknis

Korelasi Teknis perlu dibuat untuk memetakan hubungan dan ketergantungan antara tim respon teknis. Ada lima macam hubungan pada korelasi teknis ini, yaitu:

Nilai +9 : berhubungan positif sangat kuat  $\odot$  ,

Nilai +3 : berhubungan positif cukup kuat  $\bigcirc$  ,

Nilai 0 : tidak ada hubungan,

Nilai -3 : pengaruh negatif cukup kuat  $\triangle$  , dan

Nilai -9 : pengaruh negatif sangat kuat  $\square$

## F. Analisis

Berdasarkan dari keseluruhan perhitungan untuk *House of Quality*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Analisis *Quality Function Deployment***

Atribut Primer	Atribut Sekunder	Nilai Kepuasan Monopole	Goal	Keterangan
Fasilitas Fisik	Ruangan yang sejuk	3,69	4,07	Ditingkatkan
	Posisi meja disesuaikan keinginan pengunjung	3,52	3,93	Ditingkatkan
	Ketersediaan kursi makan yang memadai	3,74	4,10	Ditingkatkan
	Hiburan berupa alunan musik	4,02	4,13	Ditingkatkan
	Jumlah toilet dan tempat cuci tangan yang memadai	3,73	4,02	Ditingkatkan
	Kelengkapan meja makan	3,82	4,2	Ditingkatkan
	Keberhasilan fasilitas	4,01	4,25	Ditingkatkan
	Karyawan berseragam rapi dan menarik	3,83	3,97	Ditingkatkan
	Menyediakan menu yang diinginkan pengunjung	3,64	4,05	Ditingkatkan
	Melayani semua menu yang ditawarkan	3,9	4,06	Ditingkatkan
	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan tepat	3,77	3,92	Ditingkatkan
Keandalan	Menyelesaikan pesanan tepat waktu	3,87	4,07	Ditingkatkan
	Karyawan mencatat pesanan pengunjung	3,7	4,05	Ditingkatkan
	Karyawan membacakan ulang pesanan yang dicatat untuk memastikan kebenarannya	3,82	4,04	Ditingkatkan
	Karyawan memberitahu pengunjung waktu penyelesaian makanan	3,86	3,86	Ditingkatkan
Daya Tanggap	Pesanan siap disajikan dengan cepat	3,77	4,06	Ditingkatkan
	Karyawan cepat tanggap merespon pengunjung	3,6	4,03	Ditingkatkan
	Karyawan yang jujur saat bekerja	3,76	3,9	Ditingkatkan
	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengunjung	3,64	4,14	Ditingkatkan
Jaminan	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung	3,95	3,95	Ditingkatkan
	Cita rasa makanan dapat memuaskan pengunjung	3,95	4,05	Ditingkatkan
	Karyawan melayani pengunjung dengan penuh perhatian	4,06	4,07	Ditingkatkan
Empati	Karyawan mampu menjelaskan jika ada komplain	3,76	4,08	Ditingkatkan
	Jam buka sesuai keinginan pengunjung	3,89	4,04	Ditingkatkan

Sumber : Hasil Kuesioner diolah

## **Kesimpulan dan Saran**

*Quality Function Deployment* merupakan pengembangan yang didasarkan pada kondisi perusahaan saat ini, maka dari itu dalam *House of Quality* terdapat respon teknis untuk menjawab kebutuhan pelanggan. Adapun respon teknis yang diperoleh adalah member pelatihan karyawan, menambah varian menu, dan menambah SDM, menambah pendingin/AC, menyediakan meja dan kursi tambahan, menambahkan tissue, sedotan di masing-masing meja, menambah perangkat audio, dan melakukan pengecekan bahan baku. Berdasarkan matriks *House of Quality*, atribut sekunder yang menjadi prioritas utama bagi Monopole Coffee Lab untuk dilakukan perbaikan adalah “karyawan cepat tanggap merespon pengunjung”. Atribut sekunder yang menjadi prioritas akhir adalah “jam buka sesuai keinginan pengunjung”. Berdasarkan matriks *House of Quality*, respon teknis yang menjadi prioritas pertama bagi Monopole Coffee Lab untuk menjawab kebutuhan konsumen adalah strategi “memberi pelatihan karyawan” karena mampu menjawab banyak kebutuhan konsumen sehingga perlu segera dilakukan. Respon teknis yang menjadi prioritas terakhir adalah “menambah toilet dan wastafel” karena kurang memberikan pengaruh yang besar dalam menjawab kebutuhan konsumen maka berada di posisi terakhir, namun harus tetap diperhatikan untuk memberikan sesuatu yang berbeda untuk konsumennya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, sebaiknya untuk perbaikan *coffee shop* agar menjadi lebih baik lagi maka pihak Monopole Coffee Lab harus memberikan pelatihan karyawan sebagai prioritas utama dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas produk dan bisa lebih cepat tanggap dalam merespon konsumennya, melakukan pengecekan bahan baku agar selalu bisa menyediakan menu yang ada dan kualitas produk tidak berkurang, menambah SDM karena jika hanya memberikan pelatihan karyawan tapi tidak menambah SDM maka tetap saja konsumen tidak akan mendapatkan respon yang cepat, menyediakan meja/kursi tambahan untukantisipasi banyaknya orang yang datang dalam satu grup, menambah varian menu untuk memberi varian yang berbeda kepada konsumen agar tidak bosan. Menambah perangkat audio, menambah tissue, sedotan di masing-masing meja, menambah pendingin/AC karena pada spot tertentu masih terasa panas, dan menambah toilet dan wastafel karena di Monopole Coffee Lab hanya ada satu toilet dan wastafel campur untuk perempuan dan laki-laki jadi juga perlu diperhatikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addition Wesley Publishing Company.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Yayasan Indonesia Emas, dan PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT Indeks. Jakarta.